LAPORAN EVALUASI PENGADUAN
TAHUN 2023

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Alamat Jl. HM. Sarbini Nomor 87 Kebumen, Telp (0287)384942
email:dispendukcapil@kebumenkab.go.id,
website: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54316

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengaduan masyarakat atas pelayanan publik dapat terjadi ketika masyarakat selaku penerima layanan merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan, terjadi pengabaian kewajiban, dan/atau terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Pengelolaan pengaduan perlu dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka mendorong masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi secara aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen adalah perangkat daerah Kabupaten Kebumen yang melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) kepada masyarakat. Adminduk bukan pelayanan dasar tetapi merupakan dasar bagi semua pelayanan karena setiap pelayanan harus didukung dengan data kependudukan yang akurat, update berbasis NIK. Tujuan adminduk sendiri yaitu memberikan identitas penduduk, memberikan kepastian hukum, menyediakan satu data kependudukan dan integrasi data.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala. Melalui hasil kegiatan pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan maka akan terkumpul informasi berbagai masukan dari masyarakat yang dapat digunakan sebagai landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 46 tahun 2013 tentang Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Evaluasi Pengaduan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen kepada masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik. Tujuan penyusunan Laporan Evaluasi Pengaduan adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan serta pencapaian penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

D. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Ada 2 macam bentuk pengaduan merupakan cara atau metode yang dilakukan pengadu dalam menyampaikan pengaduan yaitu pengaduan secara langsung dan pengaduan secara tidak langsung.

1. Pengaduan secara langsung

   Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja petugas pengaduan dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan tentang keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Pengaduan secara tidak langsung

   Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui kotak saran, kanal akun media sosial (Facebook, Instagram, X, TikTok, dan YouTube), E-mail, Telepon, WhatsApp, dan beberapa aplikasi pelaporan pengaduan (Lapor Cepat Bupati, Lapor Gubernur, dan SP4N Lapor).

E. Klasifikasi Pengaduan

Klasifikasi pengaduan merupakan pengelompokkan dari substansi pengaduan tersebut. Terdapat dua jenis klasifikasi pengaduan yakni sebagai berikut:

1. Pengaduan Informatif

   Pengaduan informatif adalah pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan.

2. Pengaduan Penyimpangan

   Pengaduan penyimpangan adalah setiap pengaduan yang dalam penyelesainnya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

F. Mekanisme Pengaduan

Terlampir

G. Tim Pengelola Pengaduan

Terlampir

H. Sarana Pengaduan

No	Nama Sarana Pengaduan	Keterangan
1	Ruang Petugas Pengaduan	Pengaduan secara langsung dengan mengisi formulir pengaduan
2	Kotak saran	Tersedia di ruang pelayanan
3	Telepon	Nomor (0287) 381567
4	Email	Alamat dispendukcapil@kebumenkab.go.id
5	Google Maps Review	Melalui aplikasi Google Maps
6	Facebook	Melalui akun Disdukcapil Kebumen
7	Instagram	Melalui akun Disdukcapil Kebumen
8	X	Melalui akun @capilkebumen
9	YouTube	Melalui kanal Disdukcapil Kebumen
10	TikTok	Melalui kanal Disdukcapil Kebumen
11	Lapor Cepat Bupati	Alamat https://laporbup.kebumenkab.go.id
12	Lapor Gubernur	Alamat https://laporgub.jatengprov.go.id
13	SP4N Lapor	Alamat https://lapor.go.id
14	Nomor WhatsApp	0895417580425, 082226221010, 085226591674

BAB II
HASIL DAN PEMBAHASAN

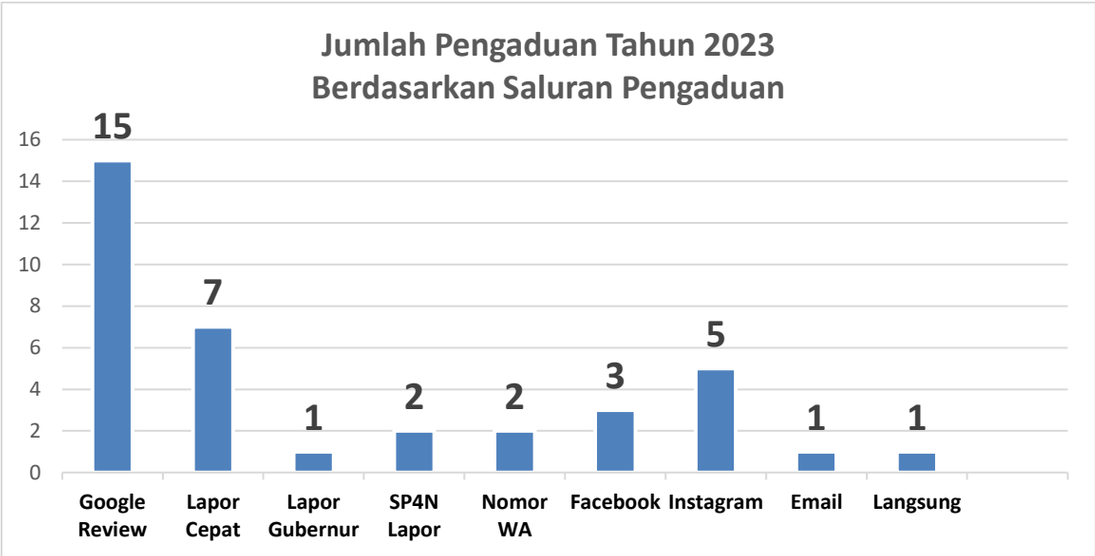
A. Jumlah Pengaduan

Pengaduan yang diterima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen pada tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masuk Per Bulan

No	Bulan	Jumlah Aduan Masuk	Saluran Pengaduan	Jumlah Aduan Ditindaklanjuti
1	Januari	6	2 Google Review 2 Lapor Cepat 1 Instagram 1 Nomor WA	6
2	Februari	1	1 Google Review	1
3	Maret	2	2 Instagram	2
4	April	2	1 Google Review 1 Lapor Gubernur	2
5	Mei	4	2 Google Review 2 Instagram	4
6	Juni	6	2 Google Review 3 Facebook 1 Langsung	6
7	Juli	6	1 Google Review 4 Lapor Cepat	6
8	Agustus	1	1 Google Review	1
9	September	1	1 Lapor Cepat	1
10	Oktober	4	2 Google Review 2 SP4N Lapor	4
11	November	2	1 Google Review 1 Nomor WA	2
12	Desember	3	1 Email 2 Google Review	3
Total		37		37

Berdasarkan data pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa terdapat 37 aduan telah diterima dan ditindaklanjuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.



Gambar 1. Grafik Jumlah Pengaduan Tahun 2023 Berdasarkan Saluran Pengaduan

Berdasarkan Gambar 1 dapat dilihat bahwa saluran pengaduan yang paling banyak digunakan oleh pengadu adalah Google Review diikuti oleh Lapor Cepat Bupati dan Instagram.

B. Daftar Aduan

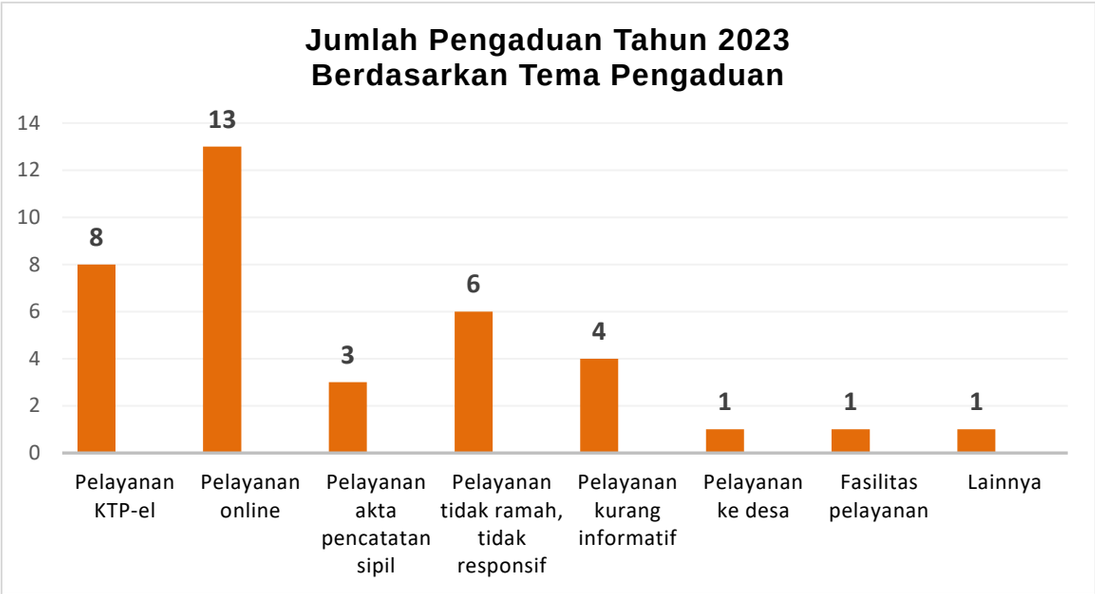
Terlampir

C. Tema Pengaduan

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masuk Berdasarkan Tema Pengaduan

No	Tema Pengaduan	Jumlah
1	Pelayanan KTP-el	8
2	Pelayanan online	13
3	Pelayanan akta pencatatan sipil	3
4	Pelayanan tidak ramah, tidak responsif	6
5	Pelayanan kurang informatif	4
6	Pelayanan belum maksimal sampai ke desa	1
7	Fasilitas pelayanan	1
8	Lainnya	1
Total		37

Berdasarkan Tabel 2 dan Gambar 2 dapat disimpulkan bahwa pengaduan terbanyak pada tahun 2023 adalah pelayanan online, pelayanan KTP-el dan keramahan pelayanan.



Gambar 2. Grafik Jumlah Pengaduan Tahun 2023 Berdasarkan Saluran Pengaduan

D. Hambatan dan Solusi

Dalam pemantauan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat ada beberapa hambatan yang dihadapi pada tahun 2023 antara lain sebagai berikut.

1. **Tidak dapat membalas pengaduan di Google Maps Review.**

   Pada awal tahun 2023 hingga akhir bulan September 2023 Disdukcapil Kabupaten Kebumen tidak dapat merespon ulasan dan pengaduan pada aplikasi Google Maps Review karena masih menunggu proses verifikasi akses akun admin Disdukcapil Kabupaten Kebumen dari pihak Google.

   Langkah yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan adalah melakukan beberapa kali permintaan dan akhirnya akses diberikan pada bulan Oktober 2023.

2. **Beberapa saluran pengaduan yang kurang terpantau.**

   Beberapa saluran pengaduan misalnya Lapor Cepat Bupati, Lapor Gubernur, SP4N Lapor, dan Email belum terpantau dengan maksimal oleh tim pengelola pengaduan karena masih terfokus pada beberapa anggota saja sehingga tidak direspon dengan segera.

   Langkah yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan adalah dengan membagi tugas untuk memantau saluran pengaduan kepada beberapa anggota.

3. **Identitas pengadu yang tidak detail**

   Persoalan identitas pengadu yang tidak detail menjadikan tidak mudah dalam pelaksanaan tindak lanjut. Sebagai contoh pada saluran pengaduan Google Maps Review ada beberapa pengaduan tidak menyebutkan secara jelas pelayanan apa yang dikeluhkan. Fitur di Google Maps Review yang tidak memungkinkan menghubungi secara langsung menjadikan tindak lanjut pengaduan tidak dapat dipastikan.

Langkah yang dilakukan Tim Pengelola Pengaduan adalah dengan memberi respon agar mengarahkan pengadu menjelaskan secara detail keluhan yang ditulis melalui nomor WhatsApp pejabat pengaduan.

4. **Pengadu tidak dapat memberikan feedback**

   Sebagaimana dicontohkan pada aplikasi Google Maps Review tidak dapat memberikan feedback atas respon yang telah diberikan oleh Tim Pengelola Pengaduan sehingga tidak dapat ditentukan kepuasan dari pengadu.

   Langkah yang dilakukan Tim Pengelola Pengaduan adalah dengan meminta testimoni / ulasan kepada pemohon pelayanan lainnya terkait dengan tindak lanjut pengaduan.

BAB IV
PENUTUP

A. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diseminasi informasi pelayanan dan pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam meminimalisir jumlah pengaduan adalah sebagai berikut.

1. Memberikan pelatihan dan instruksi kepada petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan solutif;
2. Menyediakan sarana gadget khusus kepada tim pengelola media sosial untuk memantau dan menginventarisir pengaduan;
3. Memberikan dukungan kepada petugas pelayanan online agar dapat melaksanakan tugas dengan efektif;
4. Meminta pemohon pelayanan untuk memberikan evaluasi dan ulasan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten baik offline maupun online melalui aplikasi Google Maps Review;
5. Melaksanakan pelatihan, bimbingan, dan evaluasi pengelolaan pengaduan setiap bulan.

B. Kesimpulan

Laporan Evaluasi Pengaduan tahun 2023 ini memberikan wawasan penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen untuk meningkatkan kualitas layanan pelayanan, diseminasi informasi, dan pengaduan. Kami berharap rekomendasi yang diajukan dapat membantu mencapai tujuan yang lebih baik.

Kebumen, 31 Januari 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen

Anna Ratnawati, S.KM.,M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19640629 198803 2 002